p-ISSN : 2406-7733
e-ISSN : 2597-9922

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI E-WALLET

Nazwa Cahya Kamila[1], Abdullah[2]
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri
Alamat : Jalan Provinsi Parit 1,Tembilahan Hulu,Kabupaten Indragiri Hilir, Riau, 29212
E-mail: nazwacahyakamila0@gmail.com, abdialam@gmail.com

Abstrak - Perkembangan teknologi digital di bidang keuangan mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi *electronic wallet* (*e-wallet*) sebagai alat pembayaran non-tunai dalam kehidupan sehari-hari. Mahasiswa menjadi salah satu kelompok yang aktif menggunakan aplikasi *e-wallet* karena dianggap lebih praktis, cepat, dan efisien dalam melakukan transaksi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* pada mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 74 mahasiswa yang aktif menggunakan aplikasi *e-wallet*. Data penelitian dianalisis menggunakan Skala Likert untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap beberapa aspek penilaian, seperti tampilan antarmuka aplikasi, kemudahan transaksi, keterlambatan pembayaran, sistem keamanan, dan layanan *customer service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet*. Aplikasi DANA menjadi *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh responden. Faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna antara lain kemudahan penggunaan aplikasi, transaksi pembayaran yang praktis, sistem keamanan yang cukup baik, serta layanan *customer service* yang mudah diakses. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pengguna seperti keterlambatan transaksi dan gangguan sistem saat melakukan pembayaran.

Kata Kunci: Aplikasi *E-Wallet*, Kepuasan Pengguna, Mahasiswa, Transaksi Digital, Penggunaan *E-Wallet*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor keuangan. Transformasi digital di bidang keuangan melahirkan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi yang dikenal dengan istilah *financial technology*. Dharmawan (2024) menyatakan bahwa Kehadiran *fintech* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Salah satu bentuk *fintech* yang berkembang pesat di Indonesia adalah *electronic wallet* (*E-Wallet*) atau dompet digital.

E-wallet merupakan layanan keuangan digital yang memungkinkan pengguna menyimpan uang dalam bentuk elektronik dan melakukan berbagai transaksi non-tunai melalui *smartphone*. Penggunaan *e-wallet* semakin meningkat seiring dengan berkembangnya penggunaan internet dan perangkat *mobile* di Indonesia. Berbagai aplikasi *e-wallet* seperti DANA, OVO, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja kini menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern karena menawarkan kemudahan transaksi, keamanan, serta berbagai promo menarik seperti *cashback* dan diskon.

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok masyarakat yang aktif menggunakan aplikasi *e-wallet* dalam kehidupan sehari-hari. Aktivitas seperti pembayaran makanan, transportasi *online*, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, hingga belanja *online* membuat *e-wallet* menjadi alat transaksi yang praktis bagi mahasiswa. Selain itu, mahasiswa juga termasuk generasi yang dekat dengan perkembangan teknologi digital sehingga lebih cepat beradaptasi terhadap penggunaan sistem pembayaran elektronik. Namun, tingginya tingkat penggunaan aplikasi *e-wallet* tidak selalu menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Widodo (2026) menyatakan bahwa dalam penggunaannya, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti gangguan sistem saat transaksi, keterlambatan proses pembayaran, kesulitan melakukan *top-up* saldo, keterbatasan fitur tertentu, serta kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi dan transaksi. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* yang digunakan.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi atau layanan digital. Tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan sistem, kelengkapan fitur, promo yang diberikan, serta kualitas layanan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

p-ISSN : 2406-7733
e-ISSN : 2597-9922

Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023 dipilih sebagai subjek penelitian karena merupakan kelompok mahasiswa yang aktif menggunakan teknologi digital, khususnya aplikasi *e-wallet*, dalam aktivitas sehari-hari. Selain itu, mahasiswa Sistem Informasi memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai sistem dan teknologi informasi sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kualitas layanan aplikasi *e-wallet* berdasarkan pengalaman penggunaan secara langsung.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* pada mahasiswa Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta menjadi bahan evaluasi bagi penyedia layanan e-wallet dalam meningkatkan kualitas layanan dan sistem yang mereka miliki.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja layanan yang diterima. Heryanti (2023) menyatakan bahwa kepuasan pengguna muncul ketika suatu produk atau layanan mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Dalam bidang teknologi informasi, kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem atau aplikasi. Tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan sistem, serta kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi.

Indarso (2024) menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong munculnya berbagai inovasi di bidang keuangan digital atau *financial technology* (*fintech*). Salah satu bentuk *fintech* yang berkembang pesat di Indonesia adalah *electronic wallet* atau *e-wallet*. *E-wallet* merupakan layanan pembayaran digital yang memungkinkan pengguna menyimpan uang dalam bentuk elektronik dan melakukan transaksi non-tunai melalui *smartphone* atau jaringan internet. Kehadiran *e-wallet* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien tanpa menggunakan uang tunai. Penggunaan aplikasi *e-wallet* di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan seiring meningkatnya penggunaan internet dan *smartphone*. Berbagai aplikasi e-wallet seperti DANA, OVO, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja menjadi pilihan masyarakat dalam melakukan transaksi digital. Selain memberikan kemudahan transaksi, aplikasi *e-wallet* juga menyediakan berbagai fitur tambahan seperti pembayaran menggunakan QRIS, transfer saldo, pembayaran tagihan, promo *cashback*, serta perlindungan keamanan transaksi melalui PIN dan verifikasi OTP.

Subiyakto (2023) menyatakan bahwa dalam penggunaan aplikasi *e-wallet*, terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor penting karena pengguna cenderung memilih aplikasi yang memiliki tampilan sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, kecepatan dan keandalan transaksi juga memengaruhi kenyamanan pengguna dalam melakukan pembayaran atau transfer saldo. Pengguna akan merasa puas apabila proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan minim gangguan sistem.

Abdillah (2020) menyatakan bahwa dalam penggunaan aplikasi *e-wallet*, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor penting karena pengguna cenderung memilih aplikasi yang memiliki tampilan sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, kecepatan dan keandalan transaksi juga memengaruhi kenyamanan pengguna dalam melakukan pembayaran atau transfer saldo. Pengguna akan merasa puas apabila proses transaksi dapat dilakukan dengan cepat dan minim gangguan sistem.

Agustina (2023) meyatakan bahwa promo dan *cashback* menjadi salah satu daya tarik utama penggunaan aplikasi *e-wallet*, khususnya di kalangan mahasiswa. Program promo yang menarik dapat meningkatkan minat pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* secara berkelanjutan. Di sisi lain, kualitas layanan pelanggan juga menjadi faktor penting karena pengguna membutuhkan bantuan yang cepat dan tepat ketika mengalami kendala saat menggunakan aplikasi.

Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna. Skala Likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Skala ini digunakan untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif sehingga dapat dianalisis secara statistik. Dalam penelitian ini, responden diminta memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan berdasarkan tingkat kepuasan yang dirasakan dengan pilihan jawaban Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Netral, Puas, dan Sangat Puas.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas layanan, keamanan, dan manfaat teknologi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Fillah (2025) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi menjadi faktor penting yang memengaruhi penerimaan pengguna

p-ISSN : 2406-7733
e-ISSN : 2597-9922

terhadap suatu sistem informasi. Dan selain itu, Zainol (2021) menjelaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* pada mahasiswa Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023.

III. METODE PENELITIAN

Venus (2025) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh dalam penelitian berupa angka-angka yang berasal dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan perhitungan statistik sederhana untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi e-wallet.

Metode deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh responden. Penelitian deskriptif tidak hanya menyajikan data dalam bentuk angka, tetapi juga menjelaskan kondisi atau fenomena yang terjadi berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini difokuskan pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* dengan beberapa aspek penilaian, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, kelengkapan fitur, promo dan cashback, serta kualitas layanan pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Indragiri. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2023 yang aktif menggunakan aplikasi *e-wallet* dalam kehidupan sehari-hari. Pemilihan mahasiswa Sistem Informasi Angkatan 2023 sebagai subjek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa merupakan salah satu kelompok pengguna aktif layanan pembayaran digital. Selain itu, mahasiswa Sistem Informasi memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai teknologi informasi dan aplikasi digital sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap kualitas layanan aplikasi *e-wallet*.

Rabiah (2025) menyatakan bahwa aplikasi e-wallet yang digunakan oleh responden dalam penelitian ini meliputi beberapa aplikasi yang populer di Indonesia seperti DANA, OVO, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja. Penggunaan aplikasi tersebut biasanya digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi seperti pembayaran makanan, pembelian pulsa, pembayaran tagihan, transportasi online, hingga belanja *online*.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023 yang aktif menggunakan aplikasi *e-wallet*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu kuesioner dan studi literatur. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa Sistem Informasi Angkatan 2023 Universitas Islam Indragiri melalui Google Form.

Kuesioner disusun berdasarkan beberapa indikator yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet*, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan data dan transaksi, kelengkapan fitur, promo dan cashback, kualitas layanan pelanggan, tampilan aplikasi, serta kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap penggunaan aplikasi e-wallet. Dalam penelitian ini digunakan lima pilihan jawaban yaitu sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert Kepuasan Pengguna

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Netral	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Vanomy (2023) menyatakan bahwa Penggunaan Skala Likert bertujuan untuk mempermudah proses pengukuran tingkat kepuasan responden sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara kuantitatif. Instrumen penelitian berupa beberapa pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi e-wallet, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan data pribadi, kemudahan top-up saldo, kualitas layanan pelanggan, tampilan aplikasi, serta tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan

Samara (2023) menyatakan bahwa selain menggunakan kuesioner, penelitian ini juga menggunakan studi literatur sebagai data pendukung penelitian. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan berbagai referensi berupa jurnal ilmiah, artikel, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan pengguna dan penggunaan aplikasi e-wallet. Studi literatur bertujuan untuk memperkuat landasan teori penelitian, mendukung pembahasan hasil penelitian,

p-ISSN : 2406-7733
e-ISSN : 2597-9922

serta menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023 yang aktif menggunakan aplikasi *e-wallet* dalam kehidupan sehari-hari. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form dan diperoleh sebanyak 74 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

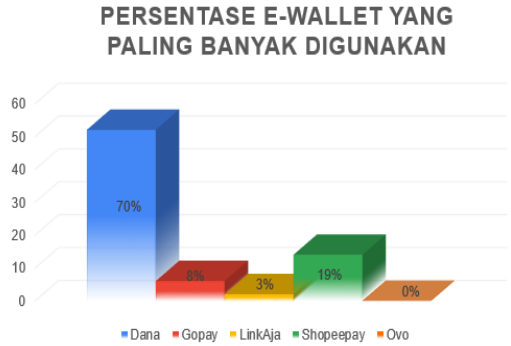
Berdasarkan Gambar 1. responden terdiri dari mahasiswa laki-laki dan perempuan. Jumlah responden laki-laki sebanyak 49% atau 37 mahasiswa , sedangkan responden perempuan juga berjumlah 51% atau 37 mahasiswa. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi e-wallet digunakan secara seimbang oleh mahasiswa laki-laki maupun perempuan.



Gambar 1. Grafik Jenis Kelamin Responden

Penggunaan aplikasi e-wallet di kalangan mahasiswa menunjukkan bahwa layanan pembayaran digital telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari mahasiswa. Mahasiswa menggunakan aplikasi *e-wallet* untuk berbagai kebutuhan transaksi.

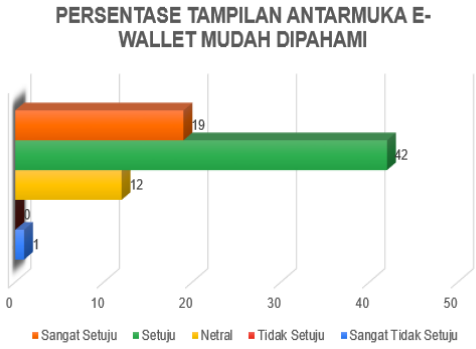
Selain berdasarkan jenis kelamin, pada Gambar 2. mengidentifikasi aplikasi *e-wallet* yang paling sering digunakan oleh responden. Berdasarkan hasil kuesioner, aplikasi DANA menjadi *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh mahasiswa dengan jumlah 70%. Selanjutnya, ShopeePay digunakan dengan jumlah 19% mahasiswa, GoPay digunakan oleh 8% mahasiswa, LinkAja 3%,dan OVO 0% mahasiswa.



Gambar 2 .Grafik Aplikasi E-Wallet yang Paling Banyak Digunakan

Tingginya penggunaan aplikasi DANA menunjukkan bahwa mahasiswa lebih memilih aplikasi yang dianggap mudah digunakan, memiliki banyak promo dan *cashback*, serta mendukung berbagai jenis transaksi digital. Selain DANA, beberapa aplikasi *e-wallet* lain yang digunakan responden antara lain ShopeePay, GoPay, OVO, dan LinkAja. Penggunaan aplikasi tersebut umumnya digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi sehari-hari seperti pembayaran QRIS, pembelian pulsa, pembayaran makanan, hingga belanja *online*.

Analisis tingkat kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan beberapa aspek penilaian, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan aplikasi, kelengkapan fitur, promo dan *cashback*, serta kualitas layanan pelanggan. Setiap pernyataan dianalisis berdasarkan jumlah jawaban responden dan persentase tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet*.



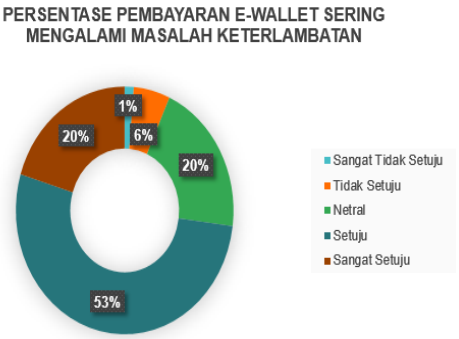
Gambar 3. Persentase Tampilan Antarmuka

Berdasarkan hasil kuesioner pada pernyataan "Tampilan antarmuka aplikasi *e-wallet* mudah dipahami", pada Gambar 3. menunjukkan Sebanyak 42 mahasiswa memilih jawaban Setuju dan 19 mahasiswa memilih jawaban Sangat Setuju. Selanjutnya, 12 mahasiswa memberikan jawaban Netral, sedangkan 1 mahasiswa memilih jawaban Tidak Setuju. Tidak terdapat responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju. Hasil ini

p-ISSN : 2406-7733
e-ISSN : 2597-9922

menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa tampilan aplikasi *e-wallet* mudah dipahami dan digunakan dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi digital seperti pembayaran QRIS, transfer saldo, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan.

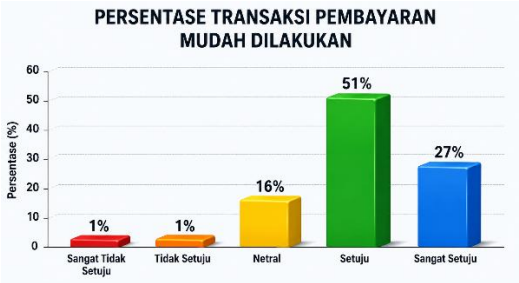
Selanjutnya Pada Gambar 4. Berdasarkan hasil kuesioner pada pernyataan "Pembayaran *e-wallet* sering mengalami keterlambatan", responden memberikan jawaban yang cukup beragam. Sebanyak 53% mahasiswa memilih jawaban Setuju dan 20% mahasiswa memilih jawaban Sangat Setuju. Selanjutnya, 20% mahasiswa memberikan jawaban Netral, sedangkan 6% mahasiswa memilih jawaban Tidak Setuju dan 1% mahasiswa memilih jawaban Sangat Tidak Setuju.



Gambar 4. Persentase Pembayaran *E-Wallet* Sering Mengalami Keterlambatan

Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat mahasiswa yang mengalami keterlambatan atau gangguan saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi *e-wallet*. Keterlambatan transaksi tersebut dapat berupa proses pembayaran yang lambat, gagal transaksi, ataupun keterlambatan masuknya saldo setelah melakukan pembayaran.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pernyataan apakah aplikasi *e-wallet* memberikan kemudahan karena dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet*.

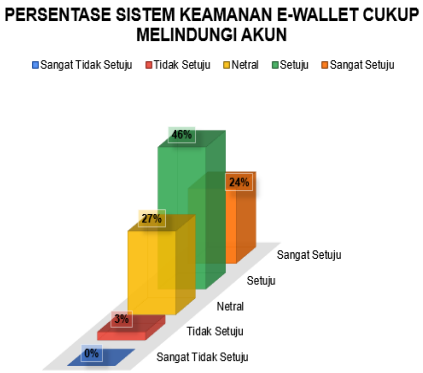


Gambar 5. Persentase Transaksi Pembayaran

Pada Gambar 5. menunjukkan sebanyak 51% mahasiswa memilih jawaban Setuju dan 27% mahasiswa memilih jawaban Sangat Setuju. Selanjutnya, 16% mahasiswa memberikan jawaban Netral. Sementara itu, masing-masing 1% mahasiswa memilih jawaban Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa transaksi pembayaran menggunakan aplikasi *e-wallet* lebih mudah dan praktis digunakan dalam aktivitas sehari-hari seperti pembayaran QRIS, pembelian pulsa, pembayaran makanan, dan belanja *online*.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pernyataan "Sistem keamanan *e-wallet* cukup melindungi pengguna", sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap keamanan aplikasi *e-wallet*.



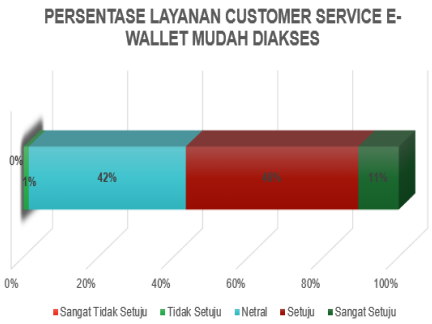
Gambar 6. Persentase Sistem Keamanan *E-Wallet*

Pada Gambar 6. Sebanyak 46% mahasiswa memilih jawaban Setuju, 24% mahasiswa memilih jawaban Sangat Setuju, Selanjutnya, 27% mahasiswa memberikan jawaban Netral, sedangkan 3% mahasiswa memilih jawaban Tidak Setuju dan 0% mahasiswa memilih jawaban Sangat Tidak Setuju.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa sistem keamanan pada aplikasi *e-wallet* sudah cukup baik dalam melindungi data pribadi dan transaksi pengguna. Penggunaan PIN, *password*, dan verifikasi OTP membuat pengguna merasa lebih aman saat melakukan transaksi digital.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pernyataan "Layanan *customer service e-wallet* mudah diakses", sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap layanan bantuan pada aplikasi *e-wallet*.

p-ISSN : 2406-7733
e-ISSN : 2597-9922

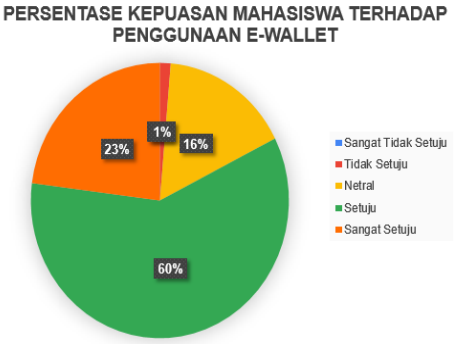


Gambar 7. Persentase Layanan Customer Service E-Wallet Mudah Diakses

Pada Gambar 7. Menunjukkan sebanyak 46% mahasiswa memilih jawaban Setuju, 11% mahasiswa memilih jawaban Sangat Setuju. Selanjutnya, 42% mahasiswa memberikan jawaban Netral, sedangkan 1% mahasiswa memilih jawaban Tidak Setuju. Tidak terdapat responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa layanan *customer service* pada aplikasi *e-wallet* cukup mudah diakses ketika mengalami kendala saat melakukan transaksi. Kemudahan layanan bantuan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada aplikasi *e-wallet*.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pernyataan "Mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet*", sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet*.



Gambar 8. Persentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan E-Wallet

Pada Gambar 8. menunjukkan sebanyak 60% mahasiswa memilih jawaban Setuju dan 23% mahasiswa memilih jawaban Sangat Setuju. Selanjutnya, 16% mahasiswa memberikan jawaban Netral, sedangkan 1% mahasiswa memilih jawaban Tidak Setuju. Tidak terdapat responden yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023 merasa puas menggunakan aplikasi e-wallet dalam aktivitas sehari-hari. Kemudahan transaksi, kelengkapan fitur, serta banyaknya promo dan cashback menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *e-wallet* memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam melakukan berbagai transaksi digital. Penggunaan aplikasi *e-wallet* dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien dibandingkan transaksi tunai. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pengguna, seperti keterlambatan transaksi dan gangguan sistem pada saat melakukan pembayaran. Meskipun demikian, sebagian besar mahasiswa tetap merasa puas terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* dalam kehidupan sehari-hari.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Indragiri Angkatan 2023, dapat disimpulkan bahwa:

1. sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap penggunaan aplikasi *e-wallet* karena memberikan kemudahan, kepraktisan, dan keamanan dalam berbagai transaksi digital sehari-hari, seperti pembayaran QRIS, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran makanan, transfer saldo, serta belanja *online*.
2. Faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, tampilan antarmuka yang mudah dipahami, proses transaksi yang cepat, serta sistem keamanan yang cukup baik.
3. Aplikasi DANA menjadi *e-wallet* yang paling banyak digunakan karena dianggap mudah digunakan, memiliki banyak promo dan *cashback*, serta mendukung berbagai kebutuhan transaksi digital.

Saran

Meskipun banyak kelebihan *e-wallet*, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pengguna, seperti keterlambatan transaksi dan gangguan sistem saat melakukan pembayaran. Oleh karena itu, penyedia layanan *e-wallet* diharapkan terus meningkatkan kualitas sistem dan layanan agar kepuasan pengguna semakin meningkat, mengingat penggunaan *e-wallet* telah memberikan manfaat yang signifikan dan mendorong meningkatnya penggunaan pembayaran non-tunai di kalangan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, L. A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap

p-ISSN : 2406-7733
e-ISSN : 2597-9922

Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4 .0. *1*(3), 144–159.

Agustina, D., Safitri, S., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Riau, U. (2025). Pengaruh E-Service Quality dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna E-Wallet Dana. *4*(3), 6075–6082.

Agustina, R., & Abdillah, L. A. (n.d.). Analisis Kepuasan Pengguna AplikasiI Bintang Cash & Credit Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction *(EUCS)*. 692–701.

Dharmawan, Y. S. (2024). ScienceDirect Investigating Consumer Acceptance of Mobile Payment Services in Indonesia. *Procedia Computer Science*, *234*(2023), 1095–1102. https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.104

Fillah, M., Wulandari, N. R., & Albab, U. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Wallet Terhadap Aplikasi Dana Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung. *10*(02), 249–261. https://doi.org/10.37366/jespb.v10i02.2416

Heryanti, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *05*(03), 8080–8096.

Indarso, A. O., Salsabilla, A. T., Informasi, S., Komputer, F. I., Pembangunan, U., & Veteran, N. (2024). Literature Review : Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial dan Z Literature Review *: A*nalysis Of Factors Influencing Millenials And Z Generations E-Wallets Users Satisfaction. *21*(1).

Rabiah, A. S., & Sugianto, D. (2025). Factors Influencing E-Wallet Service on Generation Z in Jakarta , Indonesia. *4*(2), 1582–1586.

Samara, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *1*(2).

Subiyakto, A., Aisy, R., Sudarsono, B. G., Sihotang, M., Setiyadi, D., & Sani, A. (2023). Empirical Evaluation of User Experience Using Lean Product and Process Development : A Public Institution Case Study in Indonesia. *14*, 3–8.

Vanomy, A. E. (2023). The Role of E- Wallet ' s Actual Consumer in Indonesia with Policy Perspective and Consumer Perception Using Latent Dirichlet Allocation (LDA) Method. *17*(1), 42–54.

Venus, N., Putra, Y., Tri, I. N., & Putra, A. (2025). Pengaruh UI / UX Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Aplikasi E - Wallet. *7*(1).

Widodo, A., & Amelia, R. L. (2026). Millennials and Digital Wallets : Addressing Consumer Behavior in the Technology Era. *7*(1), 127–141.

Zainol, N. R. (2021). Cashless Transactions : A Study on Intention and Adoption of e-Wallets. *2019*, 1–18.